

Roswitha Skare, Professor, Department of Language and Culture, UiT The Arctic University of Norway,  
roswitha.skare@uit.no

# Folkebibliotekets digitale tilbud under koronakrisen

## En case studie fra Tromsø bibliotek og byarkiv

### Abstract

*The Covid-19 pandemic caused a lockdown of public libraries' buildings in Norway in March 2020 as was the case in almost every other European country. This article investigates the situation for the public library in Tromsø in the period from 12 March 2020 and towards a gradual reopening of the library building to the public in April the same year. The lockdown of the physical library building led to an increased use of digital resources, and the library continued its presence on social media platforms informing their users about those. The article focuses first on digital resources offered by the library before it investigates the libraries posting on Facebook during the first month of lockdown in Norway.*

**Keywords:** health crisis, digitization, social media, Covid-19, public libraries

### Innledning

Folkebibliotek i flere land har hatt en sentral rolle i en rekke krisesituasjoner de senere år. Naturkatastrofer som tornadoen i Mexicogolfen i 2004/2005 og tsunamibølgen i Tohoku-regionen i Japan i 2011, men også økonomiske kriser som finanskrisen fra 2008, er eksempler hvor bibliotekene inntok rollen som sentrale steder for tilgang til informasjons- og kommunikasjonstjenester for innbyggerne. I de nevnte krisesituasjonene var folkebibliotekene blant de få offentlige tjenester som fungerte (Jaeger et al., 2006; Vårheim, 2015). Bibliotekene kunne oppsøkes for å holde kontakt med familie, arbeidsgiver og offentlige myndigheter, men også for å få tilgang til offentlige tjenester og for å søke om økonomisk nødhjelp. Bibliotekene hadde i disse krisesituasjonene kompetent personale, generatorer i kjelleren og kunne ble til samlingssted, også for hjelpemannskaper. Under finanskrisen i USA ble bibliotekene rammet av kutt i budsjettene samtidig som stadig flere offentlige tjenester ble

digitale, og folk uten egne datamaskiner og digital kompetanse var henvist til folkebibliotekene (Sigler et al., 2011).

Helsekriser ser ut til å være annerledes enn naturkatastrofer og økonomiske kriser. Mange bibliotek ser ut til å innta en mindre aktiv rolle, slik Zach viser for situasjonen med H1N1-viruset (kjent som svineinfluensa) i USA i 2009: "Based on the evidence provided by reviewing the websites of the public libraries in the fifty largest US cities, it appears that providing risk alerts, or even links to emergency preparedness and response resources, is not a priority for the majority of libraries in this group" (Zach, 2011, s. 410).

Covid-19 er en krise som fortsatt pågår. I motsetning til tidligere kriser har den ført til nedstengte samfunn, inkludert biblioteklokaler. Forskningen på området er foreløpig begrenset, men første studier viser både likheter og forskjeller i hvordan biblioteker har handtert krisen. Sara Jones påpeker at nedstengingen av bibliotekene i en krisesituasjon var noe nytt, men at mange bibliotek i USA reagerte øyeblikkelig ved "expanding wi-fi coverage to their parking lots and devising effective, efficient, and touch-less curbside delivery of books and other materials" (Jones, 2020, s. 954). Wang & Lund (2020) viser at over halvparten av folkebibliotek i USA informerte brukerne om Covid-19 og ga generelle hygieneråd. Italienske bibliotek gikk over til digitale tilbud, men opplevde utfordringer med store forskjeller i tilgjengelig infrastruktur og digital kompetanse hos brukerne (Tammara, 2020, 219). En studie fra Finland viser at de bibliotekansatte som kunne fortsette arbeidet sitt "were able to innovate new forms of online services and the staff was able and keen to develop their skills in producing content on social media" (Haasio & Kannasto, 2020, s. 3), mens de midlertidig oppsagte hadde problemer med å holde motivasjonen oppe.

Ikke overraskende viser studiene større fokus på digitale tilbud og bruk av sosiale medier, men det fins fortsatt lite forskning om hvordan bibliotekene bruker sosiale medier under koronakrisen. En studie fra USA som undersøker twitterbruken av de offentlige bibliotekene i New York City viser at 85.5 % av alle innleggene handlet om 'vanlige' bibliotekting som informasjon om bibliotek tjenester, bokaufstillinger, feiring av spesielle hendelser eller personer og lignende. Bare "14.5% of the tweets published from January/April 2020 were directly and explicitly related to COVID-19" (Alajmi & Albudaiwi, 2020, s. 1).

Denne artikkelen er et første bidrag i diskusjonen rundt norske folkebibliotekets rolle i COVID-19-krisen. Med utgangspunkt i Tromsø bibliotek og byarkiv undersøker artikkelen hva som skjedde i den første måneden etter at Norge og med dette også biblioteklokalene stengte ned i mars 2020. Følgende to spørsmål skal besvares:

- 1) Hvilken utvikling ser vi i bibliotekets digitale tjenester?
- 2) Hvordan benytter biblioteket sin facebookside i denne perioden?<sup>1</sup>

Til dette har jeg analysert facebooksidene til hovedbiblioteket i den første måneden etter nedstengingen. Jeg har dessuten vært i kontakt med biblioteksjef Mona Magnussen på e-post (oktober 2020 og januar 2021) og intervjuet henne på Tromsø bibliotek i januar 2021.

---

<sup>1</sup> I tillegg til Facebook benytter Tromsø bibliotek og byarkiv også Flickr, Twitter, YouTube og Instagram (se bibliotekets nettside <https://www.tromso.kommune.no/hjem.255743.no.html>, besøkt 7.5.2021). Jeg har valgt å fokusere på Facebooksidene til biblioteket fordi det har vært den sosiale plattformen med størst aktivitet og flest følgere over lengre tid. En undersøkelse om folkebibliotekenes digitale omstilling i 2020 viser dessuten at de fleste norske folkebibliotek har brukt Facebook til å formidle sine tjenester gjennom koronaperioden. Facebook er også den kanalen – i tillegg til e-post og telefon – som har vært benyttet for å kommunisere med brukerne gjennom denne perioden (jf. Rød, 2021, s. 47).

### **Tromsø bibliotek og byarkiv og nedstenging av biblioteklokalene**

Tromsø bibliotek og byarkiv betjener en kommune med nesten 77.000 innbyggere og har 14.227 aktive personlige lånere.<sup>2</sup> I tillegg til hovedbiblioteket midt i sentrum av Tromsø, har biblioteket to filialer på fastlandssiden (i Kroken og i Tromsdalen) og betjener også en bokbuss. Hovedbiblioteket flyttet i 2005 inn i sitt nye bygg og har siden da hatt en stor økning i antall besøk. Det fysiske biblioteket brukes til langt flere ting enn det å låne og levere tilbake materiale.<sup>3</sup> Arrangement i egen regi og i samarbeid med andre organisasjoner og institusjoner i byen, aviskrok, møterom, pc-arbeidsplasser og mye mer hører til tilbudene som gjør det attraktivt å besøke biblioteket.

Covid-19-situasjonen i mars 2020 førte i flere europeiske land til nedstenginger. I Norge åpnet statsminister Erna Solberg regjeringens pressekonferanse den 12. mars 2020 med ordene at den norske regjeringen «i dag kommer [...] med de sterkeste og mest inngripende tiltakene vi har hatt i Norge i fredstid.» I tillegg til barnehager, skoler, universiteter, høyskoler og andre utdanningsinstitusjoner ble også treningsentre, svømmehaller, frisører og lignende virksomheter med tett kundekontakt stengt og samtlige idretts- og kulturarrangement avlyst.<sup>4</sup> Selv om bibliotekene ikke var nevnt eksplisitt, ble også disse med umiddelbar virkning stengt. Tromsø bibliotek stengte sine dører for alt fysisk besøk den 12. mars 2020 kl. 18.00. Fra og med mandag den 16. mars var de ansatte på hjemmekontor. På dette tidspunktet var situasjonen svært usikker, og ingen visste hvor lenge den ville vare og utvikle seg. Rapporter over situasjonen på sykehus, og ikke minst dødstall i andre europeiske land, var skremmende og førte til stor støtte i befolkningen for regjeringens tiltak.

Det skulle gå litt over en måned før det igjen var mulig å låne fysisk materiale fra biblioteket. Fra og med 16. april kunne brukere bestille og hente en pose utenfor biblioteket, eller får den levert hjem dersom man var i risikogruppen, eller ikke hadde mulighet for å hente. Det gikk en måned til før brukerne fra og med 18. mai hadde lov å komme inn i biblioteket, men da uten selvbetjening. Man fikk oppholde seg i maksimum 30 minutter i biblioteklokalene, toaletter var stengte og utstyr som PC og kopimaskin kunne ikke benyttes. Eventuelle spørsmål om hjelp eller veiledning kunne sendes på e-post. Etter ytterligere en måned, fra 15. juni, er de fleste begrensningene opphevet, men det er fortsatt ikke mulig å hente noe i selvbetjening. Fra og med 17. august er biblioteket tilbake til tilnærmet normal drift under fortsatt pålegg om smittevernregler som avstand under arrangement. Sistnevnte har ført til at biblioteket har redusert kapasitet for publikum under arrangement. Egne arrangement finner fortsatt sted, mens eksterne samarbeidspartnere ofte har sett seg nødt til å finne større lokaler.

Selv om det fantes små lokale variasjoner, var situasjonen i de fleste norske kommuner ganske lik. Det samme kan sies om situasjonen hos våre nordiske naboer og i de fleste andre europeiske land.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> For statistikken over utlån og arrangement på norske folkebibliotek se <https://bibliotekutvikling.no/statistikk/forside/statistikk-for-folkebibliotek/>, lest 14.1.2021.

<sup>3</sup> Se nettsiden for bibliotekets tilbud: <https://www.tromso.kommune.no/bibliotekets-tilbud.255745.no.html>.

<sup>4</sup> Se vedtak om møteforbud og stenging av virksomheter (<https://www.helsedirektoratet.no/nyheter/helsedirektoratet-har-vedtatt-omfattende-tiltak-for-a-hindre-spredning-av-covid-19>).

<sup>5</sup> Unntakene i Europa er Sverige som ikke hadde nedstenging og regionen Flandern i Belgia der folkebibliotek ble kategorisert som nødvendig service i de nasjonale retningslinjene og derfor forble åpne. Jf. rapporten fra NAPLE-forum fra 15. juli 2020, <https://bibliotekutvikling.no/2020/08/11/europeiske-folkebibliotek-og-koronatiltak-rapport-fra-perioden-mars-juli-2020/>. Selv om svenske bibliotek holdt åpent, måtte man likevel begrense antallet fysiske besøk (jf. Erichs, 2020, s. 54-55).

### Stengte biblioteklokaler og økt fokus på digitale tjenester

Å stenge det fysiske bibliotekrommet er ikke ensbetydende med at samtlige bibliotek tjenester er utilgjengelige for brukerne. Som det påpekes i en rapport fra Storbritannia er biblioteksbygget riktignok kjernen i servicetilbudet, men ikke hele tilbudet: "Yet whilst the building is a core part of the library service offer, it is not the whole of it" (Peachey, 2020, s. 6).

Stengte biblioteklokaler førte i hele Europa til økt fokus på online-tilbud og digitalt innhold, noe som mange tror vil ha stor betydning for bibliotekene også etter korona:

There was a huge focus on online services and digital content during the Covid-19 pandemic. A few responses mentioned the ongoing importance of this area. This surge in users of online library services and the explosion in online content is likely to have an ongoing effect into the future, even long after library buildings have reopened (NAPLE-rapport, 2020, s. 2).

Digitale tjenester i form av elektroniske bøker, tidsskrift og aviser, samt strømming av musikk og film har vært tilgjengelig for norske bibliotekbrukere over lengre tid. Tromsø bibliotek har de siste årene hatt en rekke arrangement under overskriften «Digital aften» for å gjøre disse tilbudene kjent for sine brukere og for å hjelpe brukerne i gang med disse. Tromsø bibliotek har også utarbeidet en brosjyre (*Den digitale bibliotekbruker. En hurtigguide*<sup>6</sup>) som gir praktisk informasjon om hvordan man kan benytte de forskjellige digitale tilbudene som ble presentert på «Digital aften». Brosjyren ble både trykket og lagt ut på biblioteket og er tilgjengelig for nedlasting på nettsiden til biblioteket. Den starter med informasjon om Tromsø biblioteks hjemmeside og hvordan denne kan brukes for selvbetjening (Mine lån, reservasjoner og fornyinger o.l.), informasjon om apper som Bibliofil, BookBites og Pressreader, samt informasjon om nettsider med materiale som kan benyttes med lånekort som Filmbib, Norsk lyd- og blindeskriftbibliotek, Nasjonalbibliotekets digitale samling, Atekst og Idunn.

Til tross for denne satsningen om å gjøre digitale tilbud bedre kjent og for å få flere til å benytte seg av disse, har likevel mange brukeres hovedfokus vært på lån av fysisk materiale og på det fysiske bibliotekrommet som et sted å være. Dette bruksmønster gjør seg også gjeldende for andre folkebibliotek, både i Norge og i andre europeiske land.<sup>7</sup>

Etter at det fysiske biblioteket ble stengt og det ikke lenger var mulig å låne fysisk materiale, ble det fort tydelig at brukerne måtte sikres tilgang til digitale tilbud som eneste mulighet for å gjøre kunnskap og underholdning tilgjengelig i denne tiden. Den 23. mars kommer det derfor en krisepakke fra regjeringen og Nasjonalbiblioteket:

Regjeringen og Nasjonalbiblioteket setter inn ekstraordinære tiltak for å gi publikum et best mulig digitalt tilbud mens bibliotekene er koronastengt. Bibliotekene vil få støtte til innkjøp av flere e-bøker og til formidling og arrangementer på digitale plattformer. Fram til sommeren vil alle skoler, elever og studenter få tilgang til hele den digitale samlingen av pliktavlevert materiale ved Nasjonalbiblioteket, og den digitale tilgangen til forskning og dokumentasjon doubles (Bibliotekutvikling.no, 2020).

---

<sup>6</sup> Den digitale bibliotekbruker, lest 25.05.2020.

<sup>7</sup> Jf. f.eks. Tinnesand, som påpeker at selv om norske bibliotek har "tilbudt digitale tjenester som E-bøker og avistjenesten 'PressReader' i lengre tid" (2020, s. 78), har disse tilbudene ikke har hatt "særlig gjennomslag". Jf. også Holden (2020, s. 18) for britiske bibliotek: "Despite the significant increase in digital lending, its scale is still small compared to lending of physical material."

Den 25. mars lanseres det et digitalt nasjonalt lånekort<sup>8</sup>, dagen etter informerer Tromsø bibliotek om dette på sin facebookside. Det tok med andre ord 14 dager fra Norge stengte ned til dette tilbudet var på plass og gjort kjent for befolkningen. Ordningen var «beregnet på den delen av befolkningen som ikke har lånekort fra før av. De kan nå registrere seg digitalt, og benytte seg av bibliotekenes digitale tilbud.»<sup>9</sup>

I forbindelse med påsken satte Nasjonalbiblioteket inn helsides annonser for bibliotekenes digitale tjenester i aviser over hele landet<sup>10</sup>. Budskapet i overskriften – «Biblioteket er åpent på nettet» – var en viktig presisering i en tid der mange brukere oppfattet biblioteket som like stengt som resten av samfunnet.

**BIBLIOTEKET er åpent på nettet**

Følg med på nb.no og Facebook

**Nasjonalbiblioteket på nett · nb.no**

- Les og søk i rundt 300 000 digitaliserte bøker
- Se om du finner deg selv eller en slektning i en av de 1,4 millioner tilgjengelige avisene
- La deg begjære av bildesamlinger med mer enn 300 000 bilder
- Les gamle tidsskrift eller utforsk fantastiske gamle kart i samlingen
- Spør Nasjonalbiblioteket er åpent 10-17 hele påsken. Kontakt oss for hjelp og veiledning
- Lytt til podkastserien «Hørespillkrigen» om et glemte norsk propagandaverk
- Les påskekrimmen «Klaus – gutten som forsvant»
- Opplev arrangementer i podkasten NBarrangement
- Se digitale foredrag og utstillinger

Nasjonalbiblioteket

**Andre bibliotektilbud på nett**

Skaff deg digitalt nasjonalt lånekort på nb.bib.no. Da kan du

- låne e-bøker gjennom ditt lokale folkebibliotek
- se film på filmbib.no - en unik samling av filmer for både barn og voksne

Sjekk ut ditt lokale bibliotek for flere digitale tilbud

• Les og lytt til bøker på mange språk i verdensbiblioteket.no

VERDENSBIBLIOTEKET

allbok Filmbib

Illustrasjon 1: Annonsen i avisen *Nordlys*, 8. april 2020.

<sup>8</sup> <https://bibliotekutvikling.no/2020/03/25/digitalt-nasjonalt-lanekort-lansert/>, lest 20.10.2020.

<sup>9</sup> Jf. <https://bibliotekutvikling.no/nasjonalt-lanekort-og-lanerregister/>, lest 20.10.2020.

<sup>10</sup> I en e-post (03.02.2021) opplyser NB at man «[f]ørst og fremst la [...] vekt på å bruke våre ulike kanaler ut mot folkebibliotek og bibliotek i universitets- og høyskolesektoren, og mobiliserte disse til å ytterligere formidle til sine brukere og lokalt. Vi sendte ut informasjon gjennom presse, med pressemeldinger og ytterligere presseinformasjon, og benyttet våre ulike sosiale medier-kanaler, nettsider og i nyhetsbrev for å nå ut til brukere. For å sikre informasjonen om det ekstraordinære digitale tilbudet bredt ut til publikum over hele landet, ble det også annonsert i VG, Klassekampen, Aftenposten, Stavanger Aftenposten, Fædrelandsvennen, Bergens Tidende, Adresseavisen og Nordlys.»

Det er vanskelig å vite, hvem og hvor mange personer som ble nådd med det digitale tilbudet, men Nasjonalbiblioteket opplyser i en e-post (14.10.2020) at det i perioden fra 25. mars til 15. juni var 3187 personer som fikk et digitalt nasjonalt lånekort<sup>11</sup>. Til tross for at vi ikke har andre tall å sammenligne med, kan vi likevel anta at nedstengingen av det fysiske tilbudet førte til at flere ble klar over det digitale tilbudet og var nødt til å benytte seg av det. Det er derfor ikke overraskende at digitale tjenester blir brukt mer enn tidligere:

Nasjonalbibliotekets digitale tjenester har hatt mer enn 2,5 millioner besøk under koronakrisen. Brukerne har åpnet 800 000 bøker og over en million gamle aviser. Til sammen har nær 140 000 fulgt digitale arrangementer og annen kulturformidling på nett. Selv publikumstjenestene, som veiledning og hjelp til søk i samlingen, som vanligvis gis i bibliotekets lokaler, har mer enn doblet seg sammenlignet med samme periode i fjor (Nasjonalbiblioteket, 2020).<sup>12</sup>

Koronastengte biblioteklokaler har uten tvil gitt en økt etterspørsel etter digitale tjenester. Fylkesbibliotekene rapporterte i midten av april at utlånet av e-bøker hadde økt med 136 % i perioden fra 12. mars til 15. april sammenlignet med måneden før, utlån av e-lydbøker hadde en økning på 264 % og utlån av barnelitteratur i form av e-bøker og e-lydbøker 35 % (Tinnesand, 2020, s. 78). En del av denne økningen kan forklares med regjeringens tiltakspakke på 20 millioner kroner som gikk til innkjøp av e-bøker. Brukerne fikk med dette et større og bedre tilbud. Men samtidig må vi kunne anta at en del av økningen rett og slett skyldes mangel på fysiske alternativer.

Tromsø bibliotek opplevde ikke overraskende en tilsvarende økning i utlån av e-ressurser i 2020, mens utlån av fysisk material og antall besøk har gått ned.

Alle avdelinger Ikl. Lakselvbukt og Brensholmen	2018	2019	2020
Barn – fag	25.382	26.338	20.755
Barn skjønn	160.197	163.689	130.088
Voksen fag	58.793	61.024	46.774
Voksen skjønn	55.175	56.838	45.477
Lydbøker	18.678	14.961	7.399
Musikk	1.142	994	374
Film	25.453	22.924	13.136
Annet	2.241	1.246	882
Ebøker voksne	7.205	8.554	13.601
Elyd voksne	345	1.677	4.218
Ebøker barn	1.027	1.230	2.317
Elyd barn	205	276	1.688
<b>Totalt</b>	<b>355.843</b>	<b>359.751</b>	<b>286.709</b>

Illustrasjon 2. Utlånsstatistikk fra Tromsø bibliotek

Biblioteket relaterer veksten i e-ressurser til nedstengingen og det faktum at Nasjonalbiblioteket konverterte alle prosjektmidler til tilskudd for å kjøpe digitalt materiale. Nedgangen i besøk skyldes

<sup>11</sup> Den 16. oktober 2020 var det registrert 1.640 646 lånere i det nasjonale lånerregisteret.

<sup>12</sup> Se også rapporten om bruk av Nettbiblioteket på nb.no i 2020.

<https://bibliotekutvikling.no/2021/02/02/bruk-av-nettbiblioteket-pa-nb-no-i-koronaaret-2020/>, lest 10. februar 2021.

selvfølgelig også nedstengingen og at flere brukergrupper som barnehagegrupper og eldre har blitt borte også etter at biblioteklokalene er åpne igjen. Etter gjenåpningen er også antall arrangement redusert, og antall besøkende er begrenset på arrangementer som finner sted.

Mens NB virker godt forberedt og har kompetanse og infrastruktur på plass for digitale arrangement i mars 2020<sup>13</sup>, er situasjonen for mange av folkebibliotekene en annen. Mye ser ut til å være overlatt til de ansattes kreativitet. Noe av det som lages lokalt og regionalt deles etter hvert av flere, og spesielt tiltaket karanteket.no fra Nordland fylkeskommune må fremheves som god formidling. På nettsiden samler man digitale bibliotektilbud og gir med dette brukerne en lett tilgjengelig oversikt over eksisterende ressurser.

Som på andre områder i samfunnet ser vi også for bibliotekene at digitaliseringen skjer i rekordfart i disse første ukene etter nedstengingen<sup>14</sup>. Møter og undervisning på digitale plattformer, digitale arrangement som konferanser, eventyrstund eller konserter, online-trening, videokonsultasjoner hos fastlegen og mye annet har nesten blitt vanlig fordi vi ikke har andre alternativer lengre. Man skulle derfor også kunne anta at mangel på sosiale møtepunkter ville føre til økt bruk av sosiale medier, og at bibliotekbrukere ville benytte sosiale medier for å kommunisere med biblioteket og med andre brukere i større grad enn tidligere.

### **Bruk av sosiale medier**

Norske folkebibliotek har i lengre tid vært til stedet på sosiale medier for å informere om sine tilbud. Mens tidligere forskning har vist at de fleste folkebibliotek betrakter Facebook stort sett bare som et verktøy "that can be used to disseminate information about the institution and its activities, but not to stimulate interaction and two-way communication with their publics" (Capriotti & Losada-Díaz, 2018, s. 648)<sup>15</sup>, mener Thiele og Klagge at sosiale medier med plattformer som Facebook og Twitter er blant de viktigste mediene for å holde kontakt med brukerne under koronakrisen. Forfatterne av denne tyske artikkelen påpeker videre at sosiale medier bidrar til å synliggjøre bibliotekene som offentlige institusjoner:

Auch, wenn Bibliotheken bereits seit mehr als 10 Jahren im Bereich sozialer Medien aktiv sind, werden Plattformen wie Facebook oder Twitter durch die Corona-Krise zum wichtig(st)en Medium im Austausch mit den Nutzern – einerseits, um die Nutzer überhaupt zu erreichen, und andererseits, um die Sichtbarkeit der Bibliothek als öffentliche Einrichtung zu erhöhen (Thiele & Klagge, 2020, s. 554).

Forfatterne går riktignok ikke nærmere inn på hvordan de mener sosiale medier brukes til utveksling med brukerne («Austausch mit den Nutzern»), men formuleringen tyder på noe mer og annet enn en kanal for enveiskommunikasjon. Tar man hensyn til situasjonen under nedstengingen, både usikkerheten og for mange svært lite sosial kontakt, kan man forvente at mangel av ansikt-til-ansikt-kommunikasjon til dels ble erstattet av økt tilstedeværelse i sosiale medier. For å undersøke dette nærmere har jeg analysert facebooksidene til Tromsø bibliotek og innleggene i perioden 12. mars til 12. mai 2020. Disse to månedene tilsvarer den perioden fra Tromsø bibliotek publiserte nyheten om stenging til nyheten ble offentliggjort om at biblioteket skulle åpne igjen den 18. mai. Til dette har jeg

---

<sup>13</sup> Nasjonalbiblioteket har hatt et stort digitaliseringsprogram i mange år og strømmet arrangement fra sine lokaler allerede før koronakrisen. Arbeidet med digitale arrangement får likevel en kraftig vekst med nedstengingen av de fysiske tilbudene, og den 20. mars lanserer NB et nytt program i «digital og smittefri form». Jf. <https://www.nb.no/artikler/nytt-program-og-mer-digital-kulturformidling-pa-nasjonalbiblioteket/>, lest 10.10.2020.

<sup>14</sup> <https://www.nrk.no/kultur/korona-gir-boom-for-teknologien-1.14952712>, lest 13.1.2021.

<sup>15</sup> Lignende funn ble gjort av Ahorany (2012) og Lazzaretti et al. (2015).

benyttet mitt eget brukerkonto på FB. Min analyse har ikke tatt hensyn til hvordan Facebooks algoritmer fungerer, og hvilke konsekvenser dette har for synligheten av innleggene på brukernes egne vegg. Mens studier som Camarero et al. har benyttet seg av analytiske verktøy, ble min egen analyse foretatt manuelt i Excel ved å registrere innleggene med dato, tema, antall «liker», kommentarer og delinger, samt registrering av billedbruk. Så vidt jeg kunne finne, finns det ikke lenger analytiske verktøy som er gratis tilgjengelige, sannsynligvis etter at Facebook forandret sin politikk for datatilgang (jf. Camarero et al., 2018, s. 1130).

Som Camarero et al. konstaterer, er det vanskelig å måle brukernes engasjement i sosiale medier: “measuring organizations’ communication performance in SNS and level of user engagement is by no means an easy task” (2018, s. 1120). Jeg vil i min følgende analyse benytte meg av tre dimensjoner for brukerengasjement foreslått av Camarero et al.: “popularity, generated content, and virality” (2018, s. 1120). Mens antall “liker” kan relateres til sidens popularitet, tillater Facebook også at brukerne produserer eget innhold i kommentarfeltet. Slikt generert innhold kan sees som en indikator for brukernes engasjement, mens antallet delinger kan si noe om sidens viralitet.

Ser man på antall innlegg gjennom de første seks månedene i 2020, så poster Tromsø bibliotek gjennomsnittlig 27 innlegg per måned. Til sammenligning blir det postet gjennomsnittlig 22 innlegg per måned i perioden januar til juni i 2018 (jf. Skare, 2020). Likevel er det påfallende flere innlegg i mars og også noen flere enn gjennomsnittlige i april.

	Januar	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Total
Antall innlegg	20	20	45	32	27	18	162

Tabell 1. Antall innlegg fordelt per måned i 2020

Ser man videre på fordelingen av innleggene i mars, oppdager man at bare 6 av de 45 innleggene ble publisert før den 12. mars, dagen nedstengingen ble kunngjort av regjeringen. Hele 39 innlegg ble postet mellom 12. og 31. mars. Tabell 2 viser hvilke temaer som ble postet i den undersøkte perioden. Siden de fleste innlegg kom i løpet av de første to ukene etter nedstengingen, har jeg valgt å undersøke to og to uker.

	Antall innlegg	Informasjon	Digitale arrangement	Litteratur	Aktiviteter/ oppfordringer
12.03.-26.03.	31	15	10	6	0
27.03.-09.04.	20	6	1	6	7

Tabell 2. Antall innlegg fordelt på tema i perioden 12. mars til 9. april 2020

Som tabell 2 viser, handlet de fleste innlegg i de to første ukene etter nedstengingen hovedsakelig om praktisk informasjon og om digitale arrangement som brukerne kunne benytte seg av. Dette kan forklares med et stort behov for praktisk informasjon, noe som også viser seg i at brukerne stiller en rekke spørsmål i kommentarfeltet som først og fremst handler om praktiske ting som innleveringer og purringer. Selv om man også tidligere har hatt en rekke innlegg med praktisk informasjon, i perioden januar til juni 2018, var 20 av totalt 133 innlegg relatert til praktisk informasjon (Skare, 2020, s. 214), var der flere innlegg om arrangement og innlegg med litterært innhold.



Mens man i denne første fasen kommuniserer for det meste ved hjelp av tekst, ser vi at det noen uker senere også legges ut praktisk informasjon i form av videoer. Videoene viser hvordan man kan benytte seg av de digitale tilbudene som for eksempel BookBites og Pressreader.

Etter ca. 14 dager ser vi også at bibliotekarene på hjemmekontor begynner å produsere eget innhold. Den 27. mars legges det ut den første av flere videosnutter der forskjellige bibliotekarer anbefaler bøker fra hjemmekontoret sitt. Etter hvert oppfordrer man også brukerne til aktiviteter. Disse retter seg først og fremst mot barn og unge siden påskeferien begynner mot slutten av denne perioden. Men også de voksne blir spurt om de har en favorittbok de gjerne vi anbefale for andre. I to av bibliotekets innlegg finner vi e-postadresser som man kan sende sine bidrag til. Disse e-postene er etter opplysning fra biblioteket slettet. Vi vet derfor ikke hvor mange som faktisk selv ble aktive, men dersom vi tar antall "liker", antall delinger og kommentarer som en indikator på brukeraktiviteten, så må den sies å være ganske lav. Av de 51 innleggene hadde 33 innlegg, altså flere enn halvparten, mellom 0 og 20 "liker", bare 8 innlegg hadde flere antall "liker" med 35 som flest.



Innlegg fra 1. april 2020: 35 likes,  
0 delinger, 0 kommentarer



Innlegg fra 22. mars 2020: 34 likes,  
11 delinger, 0 kommentar

Illustrasjon 3 og 4

Dette innlegg med 35 «liker» ble publisert 1. april og forteller at de to bibliotekarene som vanligvis har grupper med «shared-reading», nå fortsetter med disse på Skype. Et annet innlegg som ble postet den 22. mars fikk 34 «liker», men ble i tillegg også delt 10 ganger og kan med dette sies å ha hatt større rekkevidde. Innlegget stiller det betimelige spørsmål om vi vet hvordan vi oppdager falske nyheter. Som svar gjengis et bilde fra IFLA som er oversatt til norsk og gir oss 8 måter å finne ut om vi har med falske nyheter å gjøre eller ikke. At innlegget er delt 11 ganger, tyder i det minste på at flere

som så innlegget, mente at flere burde få denne kunnskapen. Likevel er det ingen som kommenterer innlegget, det stilles heller ikke spørsmål til konkrete eksempler.

De to innleggene som får flest «liker» gjennom de 2 første månedene med stengt biblioteksbygg, handler om at biblioteket åpner igjen, først for enkelte tilbud, og i mai også bygget.



Innlegg fra 15. april 2020: 99 likes, 17 kommentarer, 26 delinger



Innlegg fra 15. mai 2020: 86 likes, 4 kommentarer, 8 delinger

Illustrasjon 5 og 6

Kommentarene gir først og fremst uttrykk for glede, men noen benytter også kommentarfeltet til å stille spørsmål om praktiske forhold som innlevering. Biblioteket svarer, og særlig spørsmålet fra en bruker om mer miljøvennlig utlevering fører til en liten samtale mellom bruker og bibliotek. De mange reaksjonene på disse to innleggene viser at brukerne har savnet det fysiske biblioteket og er glad for at de igjen kan benytte seg av tilbudet.

Denne forholdsvis lave aktiviteten på facebooksidene til Tromsø bibliotek gjennom de første ukene etter nedstengingen bekrefter tidligere forskning som har vist at de fleste bibliotekbrukere er på Facebook for å se på innhold, men ønsker ikke å involvere seg i samtaler eller andre aktiviteter som krever større engasjement enn det å trykke på «liker» eller å dele et innlegg (Skare, 2020). Det som er påfallende er at biblioteket selv har blitt mer aktiv i den første perioden av nedstengingen ved å legge ut flere innlegg, mens brukerne av siden har blitt enda mindre aktive og synlige. Mens en tidligere studie av facebooksidene til tre institusjoner i Tromsø viste at det kun var Perspektivet museum som brukte video i sine innlegg (jf. Skare, 2020), bruker Tromsø bibliotek nå også video veldig aktiv for å formidle innhold, både egenproduserte videoer og videoer produsert av andre som deles på siden.

Innlegg som engasjerer brukerne mest, kombinerer bilde og tekst og er informasjon om hva som skjer og hva som er forandret for brukerne. I den spesielle situasjonen der det meste var nedstengt og mange var på hjemmekontor, og i tillegg ofte hadde ansvar for hjemmeskole, var det nok en stor

lettelse og glede over at biblioteket begynte å åpne for mer tradisjonell bruk igjen. Antall reaksjoner var likevel ikke usedvanlig stor, noe som bekrefter inntrykket av lav brukeraktivitet på facebooksidene til Tromsø bibliotek gjennom denne perioden.

### Hva betyr disse funnene?

Folkebibliotekets samfunnsoppdrag kan sies å ligge i krysningspunktet mellom forskjellige oppgaver. Biblioteket skal gjøre tilgjengelig og formidle informasjon, kunnskap og kultur, men også være en arena for livslang læring, en lokal møteplass og en arena for det offentlige ordskifte. Den fysiske nedstengingen gjorde nok særlig den lokale møteplassfunksjonen vanskelig. Som eksemplet fra Tromsø viser, men også karantene.no, var mange bibliotek mest opptatt av å gjøre de digitale tjenestene kjent og tilgjengelige for brukerne<sup>16</sup>. Tallene tyder på at man lyktes med denne tilgjengeliggjøring siden mange flere benyttet seg av de digitale ressursene. Også aktiviteter for barn og unge var i fokus, mens andre utsatte eller svake grupper med lav digital kompetanse ble sannsynligvis nådd i mindre grad.

At Tromsø bibliotek benytter Facebook først å fremst for å informere brukerne, er ikke overraskende. Tidligere studier viser at mange institusjoner benytter sosiale medier i en slags enveiskommunikasjon. Samtidig virker brukerne lite opptatt av å kommunisere via sosiale medier<sup>17</sup> med biblioteket eller andre brukere (jf. Skare, 2020; Zach, 2011). Mer overraskende er derimot at brukerne av facebooksidene til Tromsø bibliotek ble enda mere tause og passive enn tidligere i det her undersøkte tidsrommet. Mens andre studier viser at bruk av bilder og video øker antall «liker» og delinger (Camarero et al., 2018, s. 1128; Joo et al., 2019), har dette liten effekt for sidene til Tromsø bibliotek. Det er ikke urimelig å anta at brukerne ikke oppfatter informasjon fra biblioteket som noe man behøver å ta stilling til eller å kommentere.

Personer som liker facebooksidene til en institusjon, som for eksempel et bibliotek, har ikke selv anledning til å poste innlegg på sidene. Institusjonen selv kan derimot legge føringer for hvilke temaer som tas opp i innleggene som postes. Dersom brukerne selv ønsker å overta styringen, kan de opprette egne sider slik de gjorde da filialen i Tromsdalen skulle stenges på grunn av kommunens anstrengte økonomi. Temaet ble definert som aktuelt og viktig av brukerne, og førte til opprettelsen av en lukket gruppe på Facebook med tittelen "Bevar Tromsdalen bibliotek". Gruppen ble opprettet i begynnelsen av november 2020 og hadde i februar 2021 1300 medlemmer. Engasjementet kommer til uttrykk i mange kommentarer der medlemmene også diskuterer hvordan man best kan bidra til å bevare biblioteket og er et eksempel der brukerne selv definerer hva de ønsker å engasjere seg i.

Selv om det er mange fellestrekk for folkebibliotek i Norge for hvordan man jobbet under nedstengingen og den senere gradvise gjenåpning, finner vi noen variasjoner i hva de enkelte biblioteksjefer prioriterte. *Bok og bibliotek* stilte spørsmål til noen utvalgte biblioteksjefer om hva som skjer på deres bibliotek og hvilke spor de tror koronakrisen vil etterlate seg for den fremtidige driften (Letnes, 2020). Mange forteller om tilgjengeliggjøring av digitalt materiale, hvordan det er mulig å bestille og hente eller å få kjørt hjem materiale. I noen bibliotek måtte også de ansatte over i andre arbeidsoppgaver i kommunen. De fleste jobbet fra hjemmekontor under nedstengingen.

<sup>16</sup> Se også [https://digitalutgave.bokogbibliotek.no/journal/2020/3/m-706/Bibliotek\\_i\\_koronaens\\_tid\\_%E2%80%93\\_hva\\_skjer\\_i\\_biblioteket\\_akkurat\\_n%C3%A5?](https://digitalutgave.bokogbibliotek.no/journal/2020/3/m-706/Bibliotek_i_koronaens_tid_%E2%80%93_hva_skjer_i_biblioteket_akkurat_n%C3%A5?) lest 21.10.2020. Her svarer biblioteksjeferne på spørsmål om hva som skjer på biblioteket og også om de tror at krisen vil sette varige spor.

<sup>17</sup> Messengerfunksjonen på FB er nok unntaket og blir benyttet på lik linje som e-post for å komme i kontakt med biblioteket. Men denne kommunikasjonen handler ofte om helt konkrete spørsmål der brukeren trenger hjelp eller konkrete opplysninger.

Mange trekker frem biblioteket som fysisk møteplass og at den ikke kan erstattes av digitale arrangement. Kari Madsen Moldvær fra Larvik bibliotek er den eneste som også trekker frem biblioteket som arena for livslang læring og for å hjelpe brukerne med å finne frem til riktig informasjon:

Jeg tror at biblioteket kommer til å bli et enda viktigere rom og tjeneste for folk fremover. Nå er det mange som må tenke nytt, omskolere seg og oppdatere seg. De fleste ser nok hvor viktig det er at vi lever i et demokratisk samfunn der vi kan stole på de som bestemmer. Flere blir opptatt av å få riktig informasjon, og biblioteket må være den som hjelper til med dette (Letnes, 2020).

Samfunnsoppdraget til norske folkebibliotek er nedfelt i folkebibliotekloven<sup>18</sup>, men bibliotekene ble ikke regnet som samfunnskritiske institusjoner da Norge stengte ned. Ragnar Audunson stiller i *Bok og bibliotek* spørsmål om rollen norske bibliotek har spilt under nedstengingen. Han påpeker at

«[d]et [...] ikke [er] gitt at de som for eksempel kunne gjøre bruk av NBs digitale tilbud med hensyn til formidling av virtuelle møter, tilhører de gruppene som ble hardest rammet av koronatiltakene.» Lederen for den britiske legeföreningen for allmennpraktikere skriver om en pandemi av ensomhet som følge av stengningen – en pandemi som ikke bare rammer eldre. For mange har det lokale biblioteket vært en livline ut til samfunnet. Gjorde ikke nettopp stengningen av nesten alt annet det ekstra nødvendig og viktig å opprettholde denne livlinen? Burde ikke det ha vært bibliotekets bidrag til dugnaden? Jeg tror svaret på det er ja. Men i stedet ble den kuttet, de første par månedene uten at forskrifter og bestemmelser gjorde det nødvendig (Audunson, 2020).

Selv om bibliotekene kunne ha holdt åpent med en rekke tiltak og innskrenkninger, som Audunson påpeker, er det likevel ikke vanskelig å forstå at de valgte å stenge den 12. mars. Situasjonen var usikker, man var lojal mot regjeringens beslutninger og stilte opp i den nasjonale dugnaden. I Norge kunne de fleste bibliotekansatte jobbe videre fra hjemmekontoret, bare 14 % av folkebibliotekansatte ble beordret til å gjøre andre oppgaver (Rognerød, 2020, s. 7). En undersøkelse fra OsloMet viser dessuten at de “ansatte er overraskende fornøyde med sin egen arbeidssituasjon. [...] De er også fornøyde med det digitale tjenestetilbudet til brukerne, både ved stenging 12. mars og da mange hadde åpnet 12. juni” (Rognerød, 2020, s. 8). Man klarte altså å omstille seg rimelig fort i en krevende situasjon og kunne tilby digitale tjenester til brukerne. Disse digitale tjenestene var nok først og fremst bibliotekrelaterte, altså tilgjengeliggjøring av forskjellig materiale og digitale arrangement med litterært innhold.

Pandemien har uten tvil bidratt til et økt fokus på digitale tilbud og løsninger og har på mange måter ført til et digitaliseringsløft, også for norske folkebibliotek. Selv om norske bibliotekbrukere kunne benytte seg av digitalt materiale og digitale tjenester allerede før pandemien, tvang den fysiske nedstengingen frem en økt innsats på det digitale felt. Fremtidige studier vil måtte vise om dette har ført til nye bruksmønstre hos enkelte brukergrupper og hvorvidt brukergrupper med lav digital kompetanse har fått den hjelpen de trengte, eller om det digitale skillet bare har blitt større.

Rapporten fra den norske koronakommisjonen (NOU 2021:6) undersøker ikke biblioteksektoren. Bibliotekene er ikke inkludert i regjeringens definisjon av sentrale samfunnsfunksjoner og bare nevnt i sammenheng med andre områder som for eksempel utdanning og skolestenging. Her viser rapporten til studier fra andre europeiske land om økte sosiale forskjeller som også blir tydelig i bibliotekbruken for barn og unge: “barn med ressurssterke foresatte [benyttet] seg av digitalt lånetilbud ved danske biblioteker i større grad enn barn som har foresatte med lite utdanning og lavere inntekt” (NOU 2021:6, 416). Bibliotekene er heller ikke nevnt når konsekvensene av pandemien

---

<sup>18</sup> Jf. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1985-12-20-108>, lest 21.10.2020.

som ensomhet og økt sosial ulikhet beskrives. I tiden etter pandemien burde derfor folkebibliotekene ikke bare fortsette det gode arbeidet med både fysiske og digitale tilbud til sine brukere, men også ta stilling til om og på hvilken måte de kan være viktige institusjoner i krisesituasjoner.

Hvorvidt norske folkebibliotek burde spre pålitelig helseinformasjon er nok et vanskelig spørsmål. Heller ikke andre lands folkebibliotek har sett dette som sin oppgave i tidligere og nåværende helsekriser (jf. Zach, 2011, s. 410). Når bibliotekene måtte stenge sine lokaler under Covid-krisen i USA, blir generell informasjon om viruset erstattet med informasjon om nedstengingen (Wang & Lund, 2020, s. 287).

Et annet spørsmål er hvorvidt folkebibliotekene klarer å ivareta oppgaven å øke informasjonskompetansen i hele befolkningen. Det legges i Norge stor vekt på digital kompetanse og på opplæringstiltak i regi av bibliotekene (jf. Olsen et al., 2020). Likevel er det tydelig at mange strever med å finne og vurdere informasjon. Dette gjelder også informasjon om egen helse og om pandemien<sup>19</sup>. Det er utvilsomt vanskelig for bibliotekene å nå ikke-brukerne med informasjon om sine tilbud, særlig når økonomien ofte ikke tillater annet enn annonsering av arrangement og kurs på Facebook og på informasjonsskjermene i biblioteklokalene.

Eksemplet fra Tromsø viser at biblioteket var svært aktivt på Facebook i den første fasen av nedstengingen. Bibliotekarene var til stede og svarte på henvendelser fra brukerne. Når brukerne benytter kommentarfeltet for å stille spørsmål, får de konkrete og personlige svar. Som vist tidligere, handler disse spørsmål om praktiske forhold som innlevering og forlenging av lån. Man får inntrykk av at brukerne kun stiller spørsmål de oppfatter som bibliotekrelaterte. Selv om spørsmål om korona kunne stilles til en rekke offentlige instanser som Tromsø kommune eller NRK<sup>20</sup>, virker det som om biblioteket og brukerne har en felles forståelse for hva facebooksiden til biblioteket og kommentarfeltet skal benyttes til.

De fleste innlegg i den første fasen handlet om praktisk informasjon som bibliotekstjenesters tilgjengelighet og digitale løsninger. Kun ett innlegg av 22. mars 2020 handlet om falske nyheter og hvordan man kan avsløre disse. Biblioteket delte også andre biblioteks digitale arrangement, men hadde ingen innlegg som handlet om selve grunnen for nedstengingen, nemlig pandemien. Nå kan man til bibliotekets forsvar vise til Tromsø kommunes nettsider som har informasjon om korona på norsk og engelsk<sup>21</sup>, med bl.a. lenke til Folkehelseinstituttet. Dessuten er det større tillit i Norge til politikere og til de såkalte mainstream-medier enn i mange andre land vi sammenligner oss med. Likevel er det i skrivende stund også i Norge tendenser som viser at kritikken mot koronatiltak vokser og at det dukker opp flere og flere alternative fremstillinger av problematikken på nettet<sup>22</sup>.

Hva som er bibliotekrelaterte oppgaver og hvorvidt folkebibliotekene burde overta andre oppgaver, har blitt diskutert tidligere og vil nok også måtte diskuteres i fremtiden. Fra andre lands bibliotek ser vi at Covid-krisen har ført til digitale tilbud som ikke bare handler om litterære temaer, men også matlaging og treningsprogram (Tammara, 2020), en trend som ser ut til å spre seg til flere land i

<sup>19</sup> En undersøkelse fra OsloMet viser f.eks. at “[h]ver tredje person i Norge forstår lite om egen helse. Nesten halvparten klarer ikke å vurdere informasjon de får om helsespørsmål [...]. Det gjelder også informasjon om pandemien.” <https://www.nrk.no/norge/--mange-forstar-ikke-det-de-sier-1.15342460>, lest 4.2.2021.

<sup>20</sup> Se f.eks. [https://www.nrk.no/korona/spor\\_nrk/](https://www.nrk.no/korona/spor_nrk/), lest 3.2.2021.

<sup>21</sup> <https://www.tromso.kommune.no/alt-om-korona-corona-advice-and-info.6258629-110070.html>, lest 21.10.2020.

<sup>22</sup> For eksempel kunne man i Aftenposten den 30. januar 2021 lese om den norske filmen *Covidfilmen 2020 – Historien om hvordan tall og ord lammet en hel verden*. Filmen kritiserer helsemyndigheters og medias fremstilling av koronapandemien og har fått nær 100.000 visninger på YouTube.

Europa. Også norske folkebibliotek burde kjenne sin besøkestid og bruke tiden etter pandemien for å diskutere kriseberedskap; en diskusjon som også burde handle om hvilke oppgaver bibliotekene kan påta seg utover de bibliotekrelaterte.

### Litteratur

Aharony, N. (2012). Facebook use in libraries: An exploratory analysis. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 64(4), 358-372. <https://doi.org/10.1108/00012531211244725>

Audunson, R. A. (2020). Koronaen og bibliotekene: Sviktet bibliotekene? *Bok og bibliotek*, 4. <https://www.bokogbibliotek.no/news-page/news-bibliotek/koronaen-og-bibliotekene-sviktet-bibliotekene>, lest 13.09.2020.

Bibliotekutvikling.no. (2020). *Krisepakke fra regjeringen og Nasjonalbiblioteket*. <https://bibliotekutvikling.no/2020/03/23/krisepakke-fra-regjeringen-og-nasjonalbiblioteket/>

Camarero, C., Garrido, M.J., & San Jose, R. (2018). What works in Facebook content versus relational communication: A study of their effectiveness in the context of museums. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(12), 1119-1134. <https://doi.org/10.1080/10447318.2017.1418475>

Capriotti, P., & Losada-Díaz, J.-C. (2018). Facebook as a dialogic communication tool at the most visited museums of the world. *El Profesional de La Información*, 27(3), 642-650. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.may.17>

Ericks, J. (2020). Öppna svenska bibliotek vil inte ha besök. *Bok og bibliotek*, 3, 54-55.

Haasio, A., & Kannasto, E. (2020). Covid-19 and its impact on Finnish public libraries. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) Special Issue Libraries in the age of COVID-19*, 9, 3-19.

Holden, A. (2020). *Libraries in lockdown: Connecting communities in crisis*. Report produced on behalf of Libraries Connected, <https://www.librariesconnected.org.uk/resource/libraries-lockdown-connecting-communities-crisis>, lest 15.11.2020.

Jones, S. (2020). Optimizing public library resources in a post COVID-19 world. *Journal of Library Administration*, 60(8), 951-957. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820281>.

Jaeger, P. T., Langa, L. A., McClure, C. R., & Bertot, J. C. (2006). The 2004 and 2005 Gulf Coast hurricanes: Evolving roles and lessons learned for public libraries in disaster preparedness and community services. *Public Library Quarterly*, 25(3-4), 199-214. [https://doi.org/10.1300/J118v25n03\\_17](https://doi.org/10.1300/J118v25n03_17)

Joo, S., Lu, K., & Lee, T. (2018). Analysis of content topics, user engagement and library factors in public library social media based on text mining. *Online Information Review*, 44(1), 258-277. <https://doi.org/10.1108/OIR-11-2018-0345>

Lazzeretti, L., A. Sartori, & Innocenti, N. (2015). Museums and social media: The case of the Museum of Natural History of Florence. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 12, 267-283. <https://doi.org/10.1007/s12208-015-0136-5>

Letnes, O. (2020). Bibliotek i koronaens tid – hva skjer i biblioteket akkurat nå? *Bok og bibliotek*, 3, 6-13.

NAPLE-rapport. (2020). *Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE Members*. <https://bibliotekutvikling.no/2020/08/11/europeiske-folkebibliotek-og-koronatiltak-rapport-fra-perioden-mars-juli-2020/>, lest 13.09.2020.

Nasjonalbiblioteket. (2020). *Rekordtall for Nasjonalbiblioteket under koronaen*. <https://www.nb.no/artikler/rekordtall-for-nasjonalbiblioteket-under-koronaen/>

Olsen, H. K, Skare, R., & Vårheim, A. (2020). Digital hjelp på biblioteket. I Evjen, S., Olsen, H. K., & Tveit, Å. K. (Red.), *Rød mix. Ragnar Audunson som forsker og nettverksbygger*. Oslo: ABM-media AS, 145-160.

Peachey, J. (2020). *Making a difference. Libraries, lockdown and looking ahead*. <https://www.carnegieuktrust.org.uk/publications/making-a-difference-libraries-lockdown-and-looking-ahead/>, lest 13.09.2020.

Rognerud, E. T. (2020). Bekymringer i alle led. *Bibliotekaren*, 3, 7-9.

Rød, J. W. (2021). *Undersøkelse om bibliotekenes digitale omstilling under koronapandemien*. <https://bibliotekutvikling.no/2021/04/13/undersokelse-om-bibliotekenes-digitale-omstilling-under-koronapandemien/>, lest 07.05.2021.

Sigler, K., Jaeger, P. T., Carlo Bertot, J., McDermott, A. J., DeCoster, E. J., & Langa, L. A. (2011). The role of public libraries, the Internet, and economic uncertainty. I Woodsworth, A. (Red.), *Librarianship in times of crisis. Advances in Librarianship*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, Bd. 34, 19-35. [https://doi.org/10.1108/S0065-2830\(2011\)0000034005](https://doi.org/10.1108/S0065-2830(2011)0000034005)

Skare, R. (2020). Like, share and comment! The use of Facebook by public libraries and museums: A case study from Tromsø, Norway. I Audunson, R., Andresen, H., Fagerlid, C., Henningsen E., Hobohm, H.-Ch., Jochumsen, H., Larsen, H., & Vold, T. (Red.), *Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age*. Berlin/Boston: De Gruyter Saur, 207-224. <https://doi.org/10.1515/9783110636628-010>

Tamaro, A. M. (2020). COVID 19 and libraries in Italy. *International Information & Library Review*, 52(3), 216-220. <https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1785172>

Thiele, K., & Klagge, B. (2020). Öffentliche Bibliotheken als dritte Orte und Bildungsgerechtigkeit in Zeiten von Covid-19. *Bibliothek. Forschung und Praxis*, 44(3), 552–559. <https://doi.org/10.1515/bfp-2020-2023>

Tinnesand, S. A. (2020). Digital oppgang? *Bok og bibliotek*, 3, 78.

Vårheim, A. (2015). Public libraries worked in the Tohoku mega-disaster. *The Proceedings from the Annual Meeting of the Document Academy*, 2(1), article 10. <https://doi.org/10.35492/docam/2/1/10>

Wang, T. & Lund, B. (2020). Announcement information provided by United States' public libraries during the 2020 COVID-19 pandemic. *Public Library Quarterly*, 39(4), 283-294. <https://doi.org/10.1080/01616846.2020.1764325>

Witt, St., & Smith, K. (2019). Libraries in times of crisis. *International Federation of Library Associations and Institutions*, 45(1), 3-4. <https://doi.org/10.1177/0340035219830549>

Zach, L. (2011). What do I do in an emergency? The role of public libraries in providing information during times of crisis. *Science & Technology Libraries*, 30(4), 404-413.  
<https://doi.org/10.1080/0194262X.2011.626341>